

くらしの情報 かわさき



令和7年
夏号

- 夏の旅行シーズンに向けてトラブル・・・P1・2
の増加が見込まれるインターネット
での旅行の予約に関する注意点
- いまどき相談事例・・・・・・・・・・・・・・P3
- 夏休み親子向け消費者講座・・・・・・P4
のお知らせ
夏休み親子計量教室のお知らせ

いまどき
相談事例

インターネットで見つけた業者にロードサービスを依頼したら高額請求に！
2時間後に電話が止まる！？ 不審な電話に注意！

発行 川崎市消費者行政センター

夏の旅行シーズンに向けてトラブルの増加が見込まれる

インターネットでの 旅行の予約に関する注意点



一般社団法人 日本旅行業協会（JATA） 消費者相談室 時藤 桂輔

インターネットでの旅行契約は、いつでも予約できる利便性がある一方で、多様化し複雑なものが多くなっております。取消料など、予約条件の確認や申込内容・個人情報の正確な入力などは慎重に行う必要があります。

今回は、JATAの窓口寄せられる相談内容のうち主な3つを取り上げていきます。

1

旅行の予約をしたが都合が悪くなり、キャンセル（取消し）をしたら想像以上に取消料がかかって驚いた

■ アドバイス

取消しをすることとなった時に、想像以上に取消料がかかり驚かれる方がいらっしゃいます。旅行契約締結前に取消料の発生時期を確認し、予約をすることが重要です。旅行契約は募集型企画旅行契約※1、受注型企画旅行契約※2、手配旅行契約※3の3つに分類され、それぞれ取消料規定が異なります。申し込む旅行の契約形態を理解し、予約する前に必ず契約書面に明記された取消料について確認しましょう。

※1 募集型企画旅行契約

パッケージツアーまたは単にツアーと呼ばれています。

旅行会社があらかじめ、旅行代金や日程などの旅行内容を決めて、広告や各社予約サイト、パンフレットなどで募集するものをいいます。また、旅行者が交通機関の種類や時間、宿泊機関の種類、送迎などを自由に選択して組み合わせ、募集型企画旅行の商品として契約するインターネットならではの商品形態をダイナミックパッケージ※aといいます。いずれも、旅行代金は、ツアーに付随するいくつかのサービスや商品を1つの料金にまとめた合計額が表示されます。

※2 受注型企画旅行契約

会社の社員旅行や修学旅行、町内会旅行などで、幹事（契約代表者）からの希望により、旅行会社が旅行内容を組み立てるものをいいます。旅行代金は、ツアーに付随するいくつかのサービスや商品を1つの料金にまとめた合計額が表示されます。

※3 手配旅行契約

旅行者の希望により、旅行会社が航空券やホテル、列車の切符などの運送や宿泊の手配をするものをいいます。旅行会社が各種手配ごとのサービスの料金と、旅行会社の手配の対価として「旅行業務取扱料金」等をそれぞれ支払います。取消料の規定も、手配内容ごとにそれぞれ異なります。

2

旅行を申し込んだが、旅行会社なのか、宿泊先・航空会社なのか、どこの事業者への申込みなのかが分からない

■ アドバイス

契約相手を確認しないまま予約を完了しトラブルになった際に、問合せ先が分からないといった声が多く寄せられます。トラブル発生時に契約先が分からないと対応に時間がかかります。

予約サイトの場合、問合せ電話番号が設けられているのはごくまれです。サイトごとに連絡手段は異なりますが、通常「お問合せフォーム」「チャット」「メール」などが主な連絡手段になります。サイトの運営はどこの国の何という会社か、連絡手段は何か、サイトの中の情報を確認し、理解した上で予約するようにしてください。

日本の旅行会社は、日本の旅行業法、観光庁・消費者庁により作られた標準旅行業約款に基づき各社の旅行業約款が運用されていますが、海外事業者が運営しているサイトは、日本の法律の規制を受けません。トラブルになった場合は、登録している国の法律や会社の利用規約に基づきます。宿泊施設や航空会社等に直接予約をした際にトラブルになった場合は、その会社との間で直接解決する必要があります。また、サイト名と運営会社名が違うことが多々ありますので注意が必要です。

3

ダイナミックパッケージ※aを3名で申し込んだ後、都合が悪くなった1名を取消ししようとしたら、旅行会社から、全員分の取消しをして取消料を支払った上で、2名で予約を取り直すように言われた

■ アドバイス

通常、ダイナミックパッケージ商品は予約完了後の変更はできません。グループを構成する旅行者全員で一つの契約とみなしますので、旅行者都合による変更が生じた場合、所定の取消料を旅行者全員分収受すると規定されています。ダイナミックパッケージ以外のパッケージツアーは、1名のみの取消しが可能な場合があります。旅行予約の際は、取消し及び人数の変更が可能な契約か、規定を確認の上で手続きをするようにしてください。

【一般社団法人 日本旅行業協会（JATA） 消費者相談室】

電話 03-3592-1266 月～金曜日 10:00～17:00 ※土・日曜日・祝日・年末年始を除く

【川崎市消費者行政センター 相談窓口】

電話 044-200-3030 月～金曜日 9:00～16:00／土曜日 10:00～16:00

※金曜日は電話相談のみ19:00まで受付 ※土曜日は電話相談のみ受付 ※日曜日・祝日・年末年始を除く



いまだき
相談事例 1

インターネットで見つけた業者に ロードサービスを依頼したら高額請求に!

●相談事例

外出先で、車のバッテリーが上がってしまい、車が動かなくなった。インターネットでロードサービス業者を検索し「バッテリー上がり修理基本料金1980円」と表示されていたサイトの業者に電話をかけ、作業を依頼した。業者が到着後、10分ほど作業をしてバッテリー上がりは改善した。ところが作業後、約5万円の代金を請求された。高いと思ったが直ったため何も言えず、クレジットカードで支払った。契約書は無く、渡されたのは領収書兼明細書だけだ。サイトに書かれていた金額と違い、高すぎて納得できない。

●アドバイス

- 車が外出先で突然故障し、インターネットで見つけた修理業者に修理を頼んだら、修理代が高額になったという相談が多く寄せられています。
- 車の故障が生じた場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店へ問い合わせましょう。また、ロードサービス会社の会員になっている場合は、その会社に問い合わせましょう。
- 故障の状況は様々です。必ずしもサイトの表示や説明通りの料金で依頼できるとは限りません。故障の状況を伝え、どの程度の金額になるのか、事前に必ず確認しましょう。
- 事前の説明と異なり請求が高額になった場合は、すぐに支払わず、納得ができる金額を支払う事を業者に伝え、説明を求めましょう。
- サイトの表示額と実際の請求額が大きく異なった場合は、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフの主張ができる可能性もあります。



いまだき
相談事例 2

2時間後に電話が止まる!? 不審な電話に注意!

●相談事例

自宅の固定電話に海外の知らない電話番号から電話があり、出てみると、省庁を名乗り「2時間後に電話が止まる。オペレーターと話す方は1番を押すように」という自動音声流れた。1番を押すと男性のオペレーターにつながり「内容を確認するために個人情報教えてほしい」と言われたため、本当に省庁なのかと不審に思い、電話を切った。個人情報を聞き出す事が目的だったのだろうか。また、このような電話が、なぜ自宅の固定電話にかかってきたのだろうか。

●アドバイス

- 省庁名や実在する通信会社名で「電話が止まる、通信が止まる」という不審な電話が固定電話や携帯電話にかかってきたという相談が多く寄せられています。
- 省庁や通信会社が、電話や通信を停止することに関して、自動音声ガイダンスの電話で連絡することはありません。自動音声ガイダンスが流れた場合には、最後まで聞かずに電話を切りましょう。
- 無作為に、多くの番号に電話をかけている可能性が高く、個人を特定してかけているわけではありません。電話機の1番を押すと、オペレーターにつながり、個人情報を聞かれたり、心当たりのない未納料金の請求を受けたりします。
- 高齢者がトラブルに遭わないように、身近にいる周囲の人たちが日頃から高齢者を見守り、いち早く変化に気づくことが重要です。離れて暮らしている場合でも、定期的に様子を伺い、不審な電話がかかってきた場合には、個人情報を教えないように、日頃から伝えておきましょう。

夏休み親子向け消費者講座のお知らせ

カワスイ 川崎水族館で「メダカから見る SDGs」館内見学付きワークショップ

カワスイ 川崎水族館で、身近にいるミナメダカを中心に地球のことや生き物について考えます。館内見学付きの特別なワークショップです。

日 時 令和7年8月7日(木) ①10:00~11:30 ②14:00~15:30 (①②同じ内容)

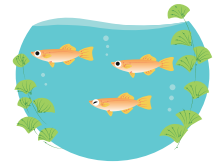
※申込開始7月15日(火) 9:00~先着順

会 場 カワスイ 川崎水族館(川崎区日進町1-11 川崎ルフロン10階)

対 象 川崎市在住・在学の小学生・中学生(各回親子10組20名)

費 用 親子1組3,000円(小学生・中学生のお子様の追加は1名につき1,000円となります)

共 催 カワスイ 川崎水族館



「おこづかいゲーム」で楽しくお金のことを学ぼう&オリジナル貯金箱作り

おこづかいゲームを通じて、お金の使い方や判断の仕方を楽しく学びます。また、工作キットを使った貯金箱作りを体験します。

日 時 令和7年8月19日(火) 10:00~11:30 ※申込開始7月15日(火) 9:00~先着順

会 場 川崎市総合自治会館(中原区小杉町3-600 コスギサード アヴェニュー4階)

対 象 川崎市在住・在学の小学3~6年生(親子15組30名)

費 用 無料

共 催 金融経済教育推進機構(J-FLEC)



申込方法 本事業委託先 ストーリー株式会社
詳細は右記二次元コードから御確認ください。
お申込みはホームページに掲載のフォームにてお手続きください。

講座に関する問合せ 川崎市消費者行政センター啓発係
電話044(200)3864 8:30~17:15(土日祝日を除く)



ホームページ

夏休み親子計量教室のお知らせ

手作りはかり工作&南部市場見学

はかりを手作りで作成したり、南部市場の中を見学しよう!!

日 時 令和7年8月21日(木) 9:00~12:00 ※申込開始7月16日(水) 9:00~先着順

会 場 川崎市地方卸売市場南部市場(幸区南幸町3-126-1)

対 象 川崎市在住・在学の小学4~6年生(親子15組30名)

費 用 親子1組1,000円(お子様の追加は1名につき1,000円となります) ※体験はお子様のみ

共 催 川崎市場管理株式会社・川崎市計量協会

申込方法 右記の申込フォームからお申込みください。

講座に関する問合せ 川崎市消費者行政センター計量検査係
電話044(200)5640 8:30~17:15(土日祝日を除く)



申込みフォーム

くらしの情報かわさき

川崎市消費者行政センター
〒210-0006 川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階
電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

イラスト…タナカタケシ



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索

消費生活に関する情報は、
消費者行政センター
ホームページでも提供しています。



令和7年6月25日発行